

# BTS EN ALTERNANCE

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BAC  
+2

TITRE RECONNU PAR  
L'ÉTAT DE NIVEAU 5

N° RNCP : 38368



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour perspective d'être le premier contact entre l'entreprise et son marché.
- C'est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client et dans toute sa complexité.
- Il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Cours alternant des apports théoriques et des exercices pratiques.
- Une équipe pédagogique composée de formateurs et de professionnels diplômés issus du monde de l'entreprise.

### RYTHME PÉDAGOGIQUE

- **DURÉE** : 2 ans (1350 h).
- **RYTHME D'ALTERNANCE** : 19 semaines d'école 33 semaines en entreprise. Rythme de formation permettant de concilier une immersion professionnelle et une formation complète.

#### À LA FIN DE LA FORMATION, VOUS OBTENEZ

*Sous condition de validation (voir règlement d'examen)*

- Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



#### CONDITIONS D'ADMISSION

- Baccalauréat obtenu\*
- Dossier scolaire
- Entretien individuel

\*Autre profil : contactez-nous



#### PUBLIC

- Étudiants
- Salariés (reconversion, promotion)
- Demandeurs d'emploi
- Accessibilité aux publics en situation de handicap



#### COMPÉTENCES CLÉS

- Capacité d'écoute
- Sens de la communication
- Aptitude à la négociation
- Disponibilité et dynamisme
- Sens des responsabilités
- Organisation



#### TARIFS & PRISE EN CHARGE

15 300€ pour les deux années d'études.  
100% pris en charge par l'OPCO de l'entreprise d'accueil.

# Votre programme

**DURÉE DE FORMATION :**  
**1350H SUR 2 ANS**

## RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

Développement de clientèle. Négociation, vente et valorisation de la relation client. Animation de la relation client. Veille et expertise commerciales. Cibler et prospecter la clientèle. Négocier et accompagner la relation client. Organiser et animer un événement commercial. Exploiter et mutualiser l'information commerciale.

## RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance. Gestion de la e-relation. Gestion de la vente en e-commerce. Maîtriser la relation omnicanale. Animer la relation client digitale. Développer la relation client en e-commerce.

## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Animation de réseaux de distributeurs. Animation de réseaux de partenaires. Animation de réseaux de vente directe. Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs. Développer et animer un réseau de partenaires. Créer et animer un réseau de vente directe.

## CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Synthétiser des informations. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. S'adapter à la situation. Respecter les contraintes de la langue écrite. Communiquer oralement. Organiser un message oral.

## LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Compréhension de documents écrits. Compréhension de l'oral. Production et interactions écrites. Production et interactions orales.

## CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale. Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales. Établir un diagnostic en préparant une prise de décision stratégique. Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

## SPÉCIALITÉ WEBMARKETING

Acquérir les bases de création d'un site internet et comprendre le fonctionnement du marketing en ligne.

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

L'appréciation du travail se fera tout au long de l'année. Le travail continu tient une place particulièrement importante dans notre appréciation de la progression d'un étudiant. Des évaluations relatives aux attentes professionnelles rythmeront la formation de cette année.

## VALIDATION D'EXAMEN

### SYSTÈME D'ÉVALUATION

- Contrôle continu avec épreuves écrites et soutenances orales.
- Examens blancs écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciations de l'équipe pédagogique.
- Tout au long de son parcours pédagogique, l'étudiant devra réaliser différentes missions au sein de son entreprise qui seront présentées lors de l'examen final.

## Poursuite d'études

- Bachelor Commercial & Marketing
- Bachelor Communication
- Bachelor Immobilier
- Bachelor Banque Finance Assurance

## Emplois visés

- Commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Animateur(trice) des ventes
- Responsable de secteur